

Communicatie

Deze maand het onderwerp 'communicatie'. Een onderwerp waarover reeds veel gezegd en geschreven is. Toch willen we hierbij een paar eenvoudige tips en gedachten meegeven, omdat in de praktijk blijkt dat toch veel onnodig misgaat in de communicatie. Het gevolg hiervan is bijna altijd negatief: inefficiënties, overleg, memo's, misverstanden, politiek, et cetera. Het is overbodig uit te leggen dat dit allemaal geld kost.

Een organisatie is per definitie een sociaal systeem. Hoeveel computers en machines er ook staan, hoeveel ook geautomatiseerd is, uiteindelijk zijn het toch de mensen, die moeten controleren of processen goed verlopen, of computers de juiste getallen ophoesten, of informatie bij de juiste persoon terecht komt, et cetera. Sociale en intellectuele processen zijn nog steeds zeer belangrijk en naar onze bescheiden mening worden die in de toekomst steeds belangrijker.

De mens voert uit, controleert, communiceert en is zo de olie tussen alle bedrijfsprocessen. Sterker, de mens *is* het bedrijfsproces. Doet de mens niet meer mee, dan valt alles stil. Zelfs een volledig geautomatiseerde productielijn zal uiteindelijk gewoon stilvallen.

Organisaties zijn in bepaalde branches al behoorlijk lean-and-mean geworden. Andere zullen onherroepelijk volgen en deze trend zal zich verder doorzetten. Daarmee wordt de mens in zo'n organisatie steeds belangrijker. De medewerker mag geen fouten maken, moet alert zijn, moet met ideeën komen, moet bovengemiddeld presteren en moet zich continu ontwikkelen. De druk is hoog en wordt steeds hoger.

Wordt het dan niet eens tijd, die mens centraal in die bedrijfsprocessen te plaatsen? Het sturen van processen is feitelijk voor een groot deel ook het aansturen van mensen. Een proces verbetert zich niet door het te beschrijven in een handboek, maar door de mens in dat proces aan te spreken en te motiveren.

Uitvoering

Veel organisaties hebben publicatieborden, een interne nieuwsbrief, twee keer per jaar een 'talk to staff', beoordelingsgesprekken, producttrainingen en meer van dat soort initiatieven. Prima initiatieven, maar niet om het personeel te 'betrekken' en met hen te communiceren. Dit zijn geen voorbeelden van communicatie, maar van *publicatie*.

Publicatie kenmerkt zich door één richting berichtenverkeer. Communicatie is altijd een dialoog. Een gesprek. De één luistert, de ander vertelt en weer omgekeerd. Bij communicatie sluit de *zender* zich aan op de *ontvanger*. De golflengte van de zender moet passen bij die van de ontvanger. Dan pas ontstaat communicatie en ook dan pas is het mogelijk medewerkers aan te sturen, te motiveren, zich te laten ontwikkelen.

Een uitermate belangrijk instrument hierbij is het functioneringsgesprek (mits op de juiste manier opgezet en uitgevoerd), maar ook alle andere tussentijdse vergaderingen, overlegstructuren en andere vormen van geschreven of gesproken tekst, lichaamstaal, houding, voorbeeldgedrag, et cetera, spelen hierin een belangrijke rol.

Verdiep je in de mens en dwing die mens zich te verdiepen in zichzelf. Sluit persoonlijke doelstellingen aan op de bedrijfsdoelstellingen en bewandel samen het pad op weg naar die doelen. Spreek mensen aan op hun gedrag en ontwikkel samen de competenties. Pas dan ontstaat een dialoog en is er sprake van communicatie. Dit geldt voor iedere (!) functie.

Stuur geen e-mails om iemand iets te vertellen, maar doe dat persoonlijk. Betrek medewerkers bij veranderingen, sterker, zorg dat ze eigenaar van die veranderingen worden. Geef antwoorden op vragen of kom er op terug, maar laat medewerkers niet in het ongewisse.

Geef leiding vanaf de vloer en besef dat het laten openstaan van de deur van de directiekamer, niet tot gevolg heeft dat medewerkers makkelijker binnenlopen; zelfs niet als je er bij vermeldt dat dat de bedoeling is. Daar is meer voor nodig: Communicatie!

Met vriendelijke groeten,

Patagonia
Voor rendementsverbetering en kwaliteitsmanagement.

Contactgegevens

Bezoekadres:
Baanhoek 184
3361 GN Sliedrecht

Telefoon : 078-6209935
Fax : 078-6209936
E-mail : info@patagonia-bv.com
Skype : Patagonia-Jeroen
Website : www.patagonia-bv.com

Postadres:
Patagonia Consultants B.V.
Boshoek 7
3332 KA Zwijndrecht